

Sociale hulp- en dienstverlening bij huisvesting in Noord-Nederland

Een marktanalyse

T. Berger

Groningen, 2010

WD 2010 - 3

Rijksuniversiteit Groningen
Wetenschapswinkel Economie & Bedrijfskunde

Opdrachtgever: Dhr. Kortebein
Coördinator Wetenschapswinkel: drs. Martijje Lubbers
Lay-out / Secretariaat Wetenschapswinkel: Henk Janssen

Adres:
Wetenschapswinkel Economie & Bedrijfskunde
Postbus 800
9700 AV Groningen
Tel. 050-363 3810

E-mail: ebwinkel@rug.nl
Internet: www.rug.nl/wewi/eb

Inhoudsopgave

1	De oriëntatie voor het onderzoek.....	5
1.1	Het concept	5
1.2	Het onderzoeksvraagstuk	5
1.3	Deelvragen	6
1.4	Begripsbepaling	7
2	De omgeving van dhr. Kortebein.....	9
2.1	Dhr. Kortebein als bemiddelaar	9
2.2	Dhr. Kortebein als aanbieder van diensten	10
2.3	De mogelijke positie van dhr. Kortebein in het grotere geheel	11
3	De vraagzijde van de markt van bemiddelingsdiensten.....	15
3.1	De definitie van de doelgroep	15
3.2	De subgroepen	15
3.3	Voorbeelden van de subgroepen	16
4	De aanbodzijde van de markt van bemiddelings-diensten.....	19
4.1	Hulpverlenende instanties	19
4.2	De andere aanbieders van bemiddelingsdiensten bij huisvesting	23
5	De interviews	25
5.1	De interviews	25
5.2	Humanitas Groningen	26
5.3	VWNN - Haren	27
5.4	LIMOR Groningen.....	28
5.5	VWNN - Groningen.....	29
5.6	Bureau Woonkans	30
5.7	Stichting IKW	32
5.8	De aanbieders van woonruimte.....	34
6	Conclusie.....	35
7	De hulpverlenende organisaties in model	39
7.1	De plek in het model	39
7.2	Het model.....	40
8	De scenario's & het advies	43
8.1	de scenario's.....	43
8.2	Het advies.....	44
	Literatuur & verwijzingen	47

1 De oriëntatie voor het onderzoek

In de oriëntatie voor het onderzoek wordt in het kort de business case van dhr. Kortebein beschreven met daarin het bedrijfsconcept, de vragen die door dhr. Kortebein zijn aangedragen en de route die gebruikt is om deze vragen te beantwoorden.

1.1 Het concept

Dhr. Kortebein is sinds 20 jaar werkzaam geweest bij verschillende woninginstellingen die zich richten op de bemiddeling bij huisvesting. De laatste instelling waar dhr. Kortebein werkzaam is geweest richtte zich vooral op bemiddeling bij huisvesting voor minder sociaal vaardigen.

Dhr. Kortebein is onlangs naar de provincie Groningen verhuisd waar hij soortgelijke werkzaamheden vernieuwd wil voorzetten in de drie noordelijke provincies Groningen, Friesland en Drenthe. Dhr. Kortebein wil hier een bemiddelingsbureau opzetten dat bemiddelt bij huisvesting voor de minder sociaal vaardigen. De Wetenschapswinkel Economie & Bedrijfskunde van de Rijksuniversiteit Groningen is geraagd om een advies uit te brengen over het concept van dhr. Kortebein. Met het concept is dhr. Kortebein van plan de volgende diensten te leveren:

- Woningbemiddeling tussen minder sociaal vaardigen en woninginstanties zoals woningbouwcorporaties en particuliere verhuurders. Hierbij zal de focus liggen op het begeleiden van de procedure tot het verkrijgen van een woning voor zijn cliënten.
- Financiële begeleiding bieden voor zijn cliënten gedurende de eerste maanden van de bewoning. Dat betreft financiële begeleiding bij het rond krijgen van de financiën en, indien nodig, het doorverwijzen van cliënten naar relevante instanties die de cliënten verder zullen voorzien van financiële begeleiding.
- Sociale begeleiding gedurende de eerste zes maanden van de bewoning. Dit heeft betrekking op begeleiding van de huurder en bemiddeling tussen de verhuurder en huurder in het geval van een conflict.

1.2 Het onderzoeksvraagstuk

Wanneer dhr. Kortebein het bovengenoemde concept wil gaan realiseren, is het van belang een helder beeld te hebben van de markt, om zo, op basis van dit beeld, gegronde keuzes te kunnen maken ten aanzien van de markt waarop het concept zich zal gaan richten. Daarnaast wilt dhr. Kortebein weten op welke wijze hij het concept zou kunnen positioneren wanneer hij besluit zijn concept te realiseren.

Deze vragen hebben geleid tot de volgende onderzoeksvragen:

Hoe ziet de markt, zowel qua aanbod- als vraagzijde, er uit voor bemiddelingsdiensten op het gebied van huisvesting voor minder sociaal vaardigen in de provincies Drenthe, Groningen en Friesland?

en

Hoe zou de nieuwe organisatie er uit kunnen zien?

1.3 Deelvragen

Om de eerste onderzoeksvraag te beantwoorden zullen de volgende deelvragen beantwoord moeten worden:

- Op welke specifieke markt wil dhr. Kortebein zich gaan richten met zijn concept?
- Hoe ziet de vraagzijde van deze markt er uit?
- Hoe ziet de aanbodzijde van deze markt er uit?
- In hoeverre voorziet het aanbod van de markt in de vraag van de markt?

De volgende deelvragen zullen leiden tot het beantwoorden van de tweede onderzoeksvraag:

- Waar liggen mogelijkheden?
- Op welke manieren kan dhr. Kortebein zijn concept positioneren?

Op basis van de antwoorden op de bovengenoemde vragen zal er een advies gegeven worden ten aanzien van de realisatie van zijn concept en de eventuele positie die dhr. Kortebein zal kunnen innemen met zijn concept in de markt.

De onderzoeksmethoden en technieken

Het onderzoek is een oriënterend onderzoek dat kwalitatief van aard is. Er zal gebruik gemaakt worden van interviews om primaire data te vergaren en daarnaast zullen vakliteratuur en internet geraadpleegd worden om te voorzien in secundaire data.

1.4 Begripsbepaling

Om verwarring te voorkomen zijn er voor de sleutelbegrippen van dit onderzoek definities opgesteld. Veel van deze begrippen zijn multi-interpretabel; er is echter voor gekozen om definities te hanteren die toegepast zijn op de context van dit onderzoek.

Minder sociaal vaardigen:

Alle personen die niet in staat zijn om op eigen kracht aan woonruimte te komen.

Cliënten:

Alle personen die niet in staat zijn om op eigen kracht aan een woonruimte te komen, op zoek zijn naar woonruimte en zich melden bij een hulpverlenende instantie.

Hulpverlenende instanties (in ruime zin):

Alle stichtingen, verenigingen, instellingen en andere partijen die zich richten op hulpverlening van personen die behoefte hebben aan hulp.

Hulpverlenende instanties / aanbieders van bemiddelingsdiensten (in enge zin):

Alle stichtingen, verenigingen, instanties en andere partijen die zich richten op hulpverlening van personen die niet in staat zijn om op eigen kracht aan woonruimte te komen.

Bemiddelingsdienst(en):

Het geheel van diensten en taken dat vervuld wordt om een cliënt aan woonruimte te helpen op lange termijn. Hieronder vallen dus ook financiële begeleiding, sociale begeleiding en nazorg.

Aanbieders van woonruimte:

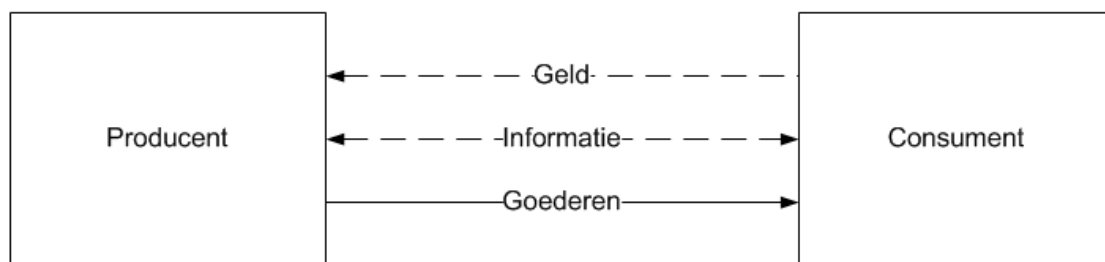
Alle aanbieders van woonruimte relevant voor de markt. Deze aanbieders bestaan uit (sociale) woningbouwverenigingen, (sociale) woningbouwcorporaties en particuliere verhuurders.

2 De omgeving van dhr. Kortebein

In dit hoofdstuk wordt gekeken naar de verschillende manieren waarop het concept van dhr. Kortebein gezien kan worden met betrekking tot omgeving, met andere woorden, de markt kan op verschillende manieren gedefinieerd worden. In dit hoofdstuk worden de verschillende interpretaties van de markt gepresenteerd. Uiteindelijk word de meest relevante marktinterpretatie gekozen om het onderzoek mee te vervolgen.

2.1 Dhr. Kortebein als bemiddelaar

Een organisatie kan zich op verschillende manieren positioneren in de markt. In een reguliere situatie waar een organisatie een product levert aan een klant is er volgens prof. dr. Leeftang (2003) sprake van het volgende model:



Figuur 2.1

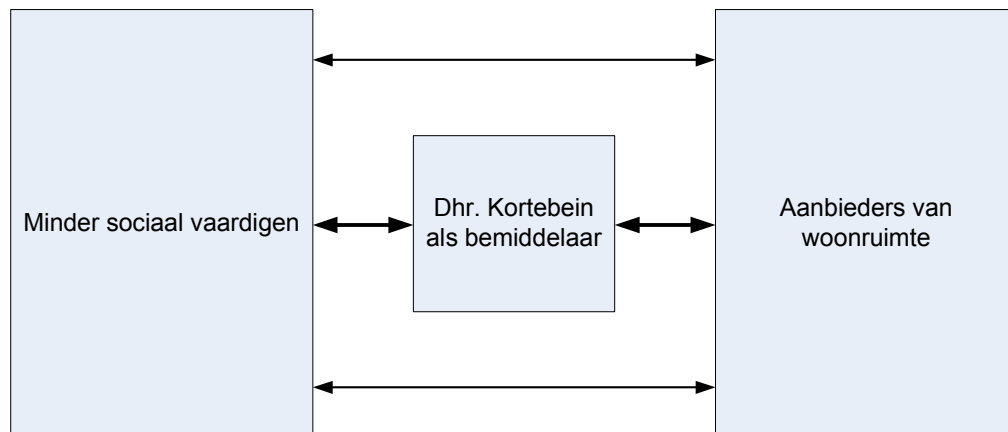
Dit model kan op twee manieren beschouwd worden in de context van dit onderzoek. De eerste manier is een situatie waar de producent gezien wordt als een woningbouwvereniging of aanbieder van woonruimte en de consument als zoekende naar woonruimte. De zoekende naar woonruimte betaald geld voor het verkrijgen van woonruimte (een bepaald goed).

De andere manier van beschouwen is dat de producent een hulpverlenende instantie is. In deze situatie is de consument iedereen die op zoek is naar woonruimte maar dit niet op eigen kracht kan. Met andere woorden de minder sociaal vaardigen. Kanttekening die hier gemaakt moet worden is dat de hulpverlenende instantie in plaats van goederen dan diensten levert, en dat de consument waarschijnlijk niet betaald maar dat dit gebeurt op basis van subsidies verstrekt door de overheid.

In beide gevallen wordt er iets aangeboden door de producent in het model (de aanbieders van woonruimte of de hulpverlenende instantie) en in beide gevallen is er een partij die een bepaalde behoefte heeft (de woningzoekende, de hulp zoekende). Samen vormen zij de markt

bestaande uit vraag en aanbod. De consument bevindt zich aan de vraagzijde van de markt, de producent aan de aanbodzijde van de markt.

Na dit uiteen gezet te hebben vallen er meerdere rollen voor het concept van dhr. Kortebein te definiëren. Eén hiervan is dat dhr. Kortebein als bemiddelaar optreedt tussen de minder sociaal vaardigen (de doelgroep, de vraagzijde) en de aanbieders van woningen (woningbouwverenigingen, woningbouwcorporaties, particuliere verhuurders, de vraagzijde).

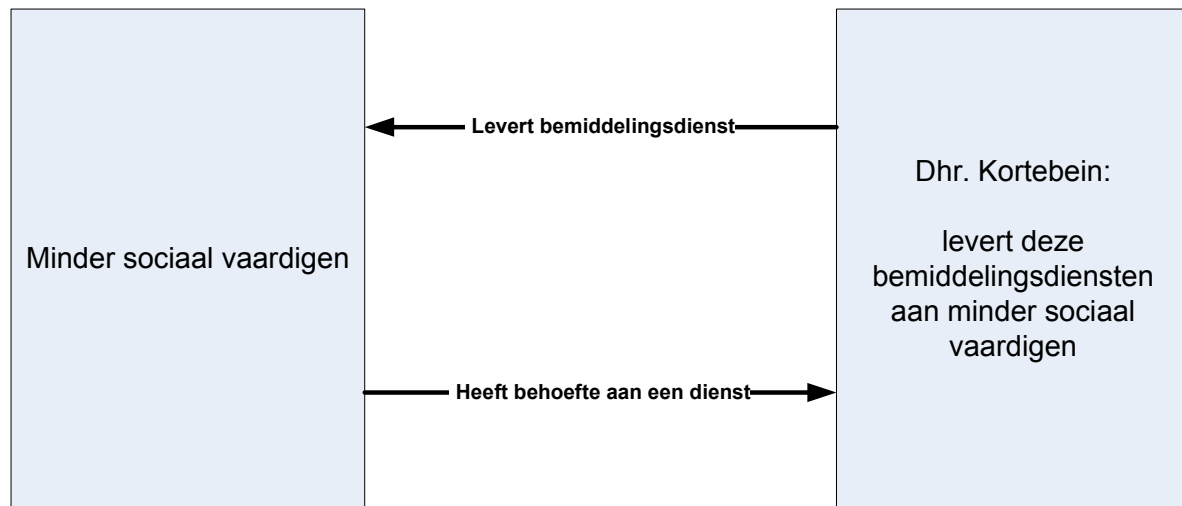


Figuur 2.2

Uit het model valt af te lezen dat dhr. Kortebein zich hier als een bemiddelaar positioneert, waarvan de minder sociaal vaardigen die op zoek zijn naar een woning in de noordelijke provincies, gebruik kunnen maken wanneer zij er met de woninginstanties niet uit komen of er zich andere problemen met betrekking tot het verkrijgen van een woning voor doen. Dhr. Kortebein zal hier trachten om geschikte woningen te vinden voor zijn cliënten door in contact te treden met de woninginstanties.

2.2 Dhr. Kortebein als aanbieder van diensten

Een andere manier van het bekijken van de positie van het concept van dhr. Kortebein in de omgeving is de kijk waar dhr. Kortebein optreedt als aanbieder van bemiddelingsdiensten.



Figuur 2.3

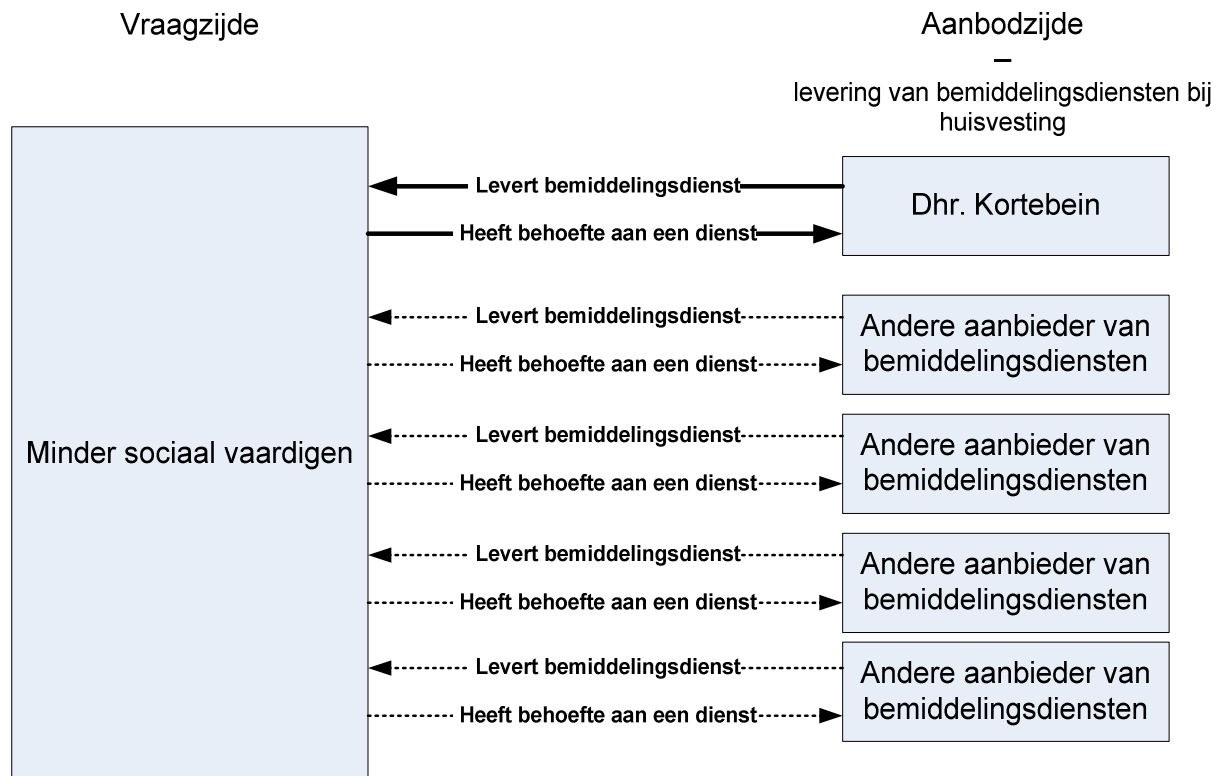
De dienst die geleverd wordt is bemiddeling. De minder sociaal vaardigen zijn hier de vragers van een dienst, dhr. Kortebein de aanbieder van deze dienst. Deze manier van het beschouwen van het concept van dhr. Kortebein is relevant omdat de markt die onderzocht dient te worden bestaat uit de vraag naar bemiddelingsdiensten bij huisvesting van minder sociaal vaardigen en het aanbod van deze bemiddelingsdiensten bij huisvesting voor minder sociaal vaardigen.

In het verdere onderzoek zal het bovenstaande model, dat de vraag en het aanbod naar de bemiddelingsdiensten weergeeft, als uitgangssituatie gebruikt worden om de markt te beschrijven.

2.3 De mogelijke positie van dhr. Kortebein in het grotere geheel

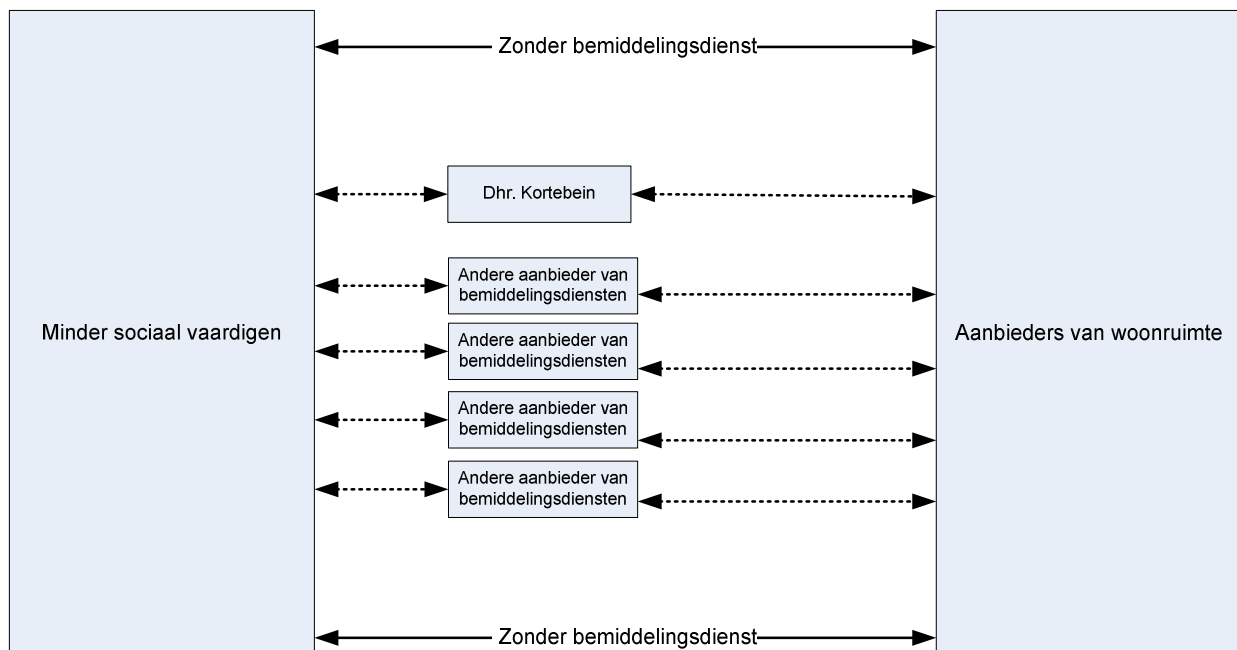
Nu bepaald is dat dhr. Kortebein met zijn concept op zou kunnen treden in de rol van bemiddelaar en in de rol van een aanbieder van bemiddelingsdiensten aan verminderd sociaal vaardigen, is het nuttig om de concurrentie hier aan toe te voegen om uiteindelijk de modellen te combineren en uit te breiden tot één overzichtelijk model van de markt waar dhr. Kortebein zich op zou kunnen begeven.

In het volgende model zijn de andere aanbieders van bemiddelingsdiensten bij huisvestingsproblemen van minder sociaal vaardigen ook weergegeven. Hierdoor ontstaat er een beeld van de vraagzijde en de aanbodzijde van de markt waar dhr. Kortebein zich op wil gaan richten.



Figuur 2.4

Nu de andere aanbieders van bemiddelingsdiensten betrokken zijn in het model is het mogelijk een totaal model te maken waar zowel de minder sociaal vaardigen, als de aanbieders van bemiddelingsdiensten als de woninginstanties in voorkomen:

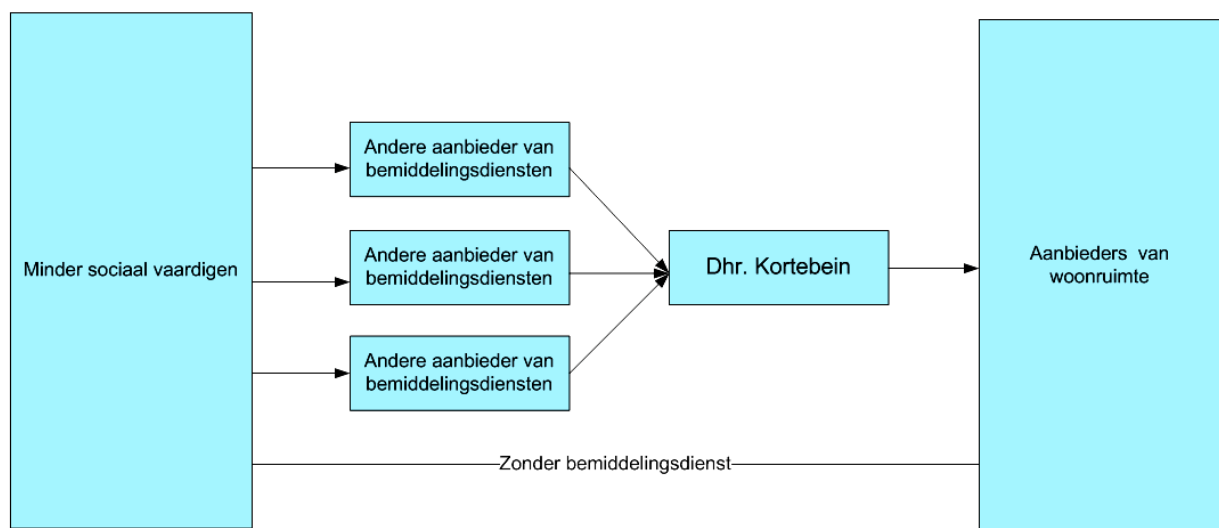


Figuur 2.5

Uit figuur 2.5 valt af te leiden dat de vraagzijde van de markt, de minder sociaal vaardigen, twee keuzes hebben: ze genieten bemiddeling bij hun zoektocht naar een woning of ze gaan zelf op zoek zonder bemiddeling.

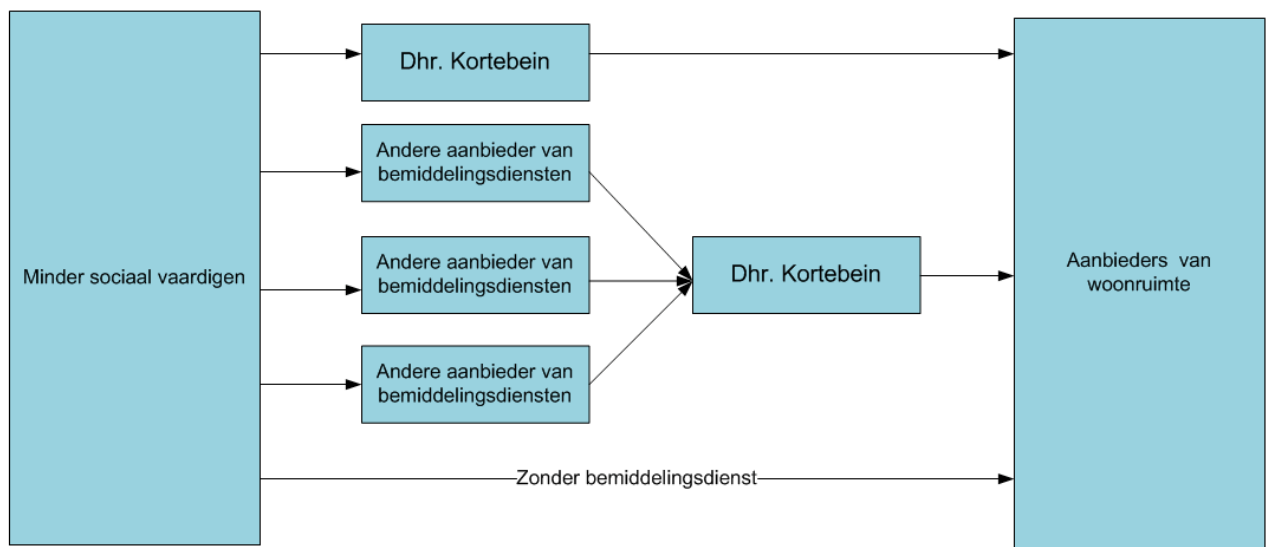
Wanneer een individu van de vraagzijde behoefte heeft aan een bemiddelingsdienst voor zijn of haar zoektocht, kan deze uit een aantal aanbieders van bemiddelingsdiensten bij huisvesting kiezen. Dhr. Kortebein is hier één van. De bemiddelaars hebben op hun beurt weer contact met de woninginstanties.

Er is een mogelijkheid dat andere aanbieders van bemiddelingsdiensten bij huisvesting voor minder sociaal vaardigen onvoldoende capaciteiten en/of specialistische kennis hebben om deze bemiddeling goed te laten verlopen en dan hun cliënt doorverwijzen naar dhr. Kortebein (of een andere instantie). Dit is weergegeven in figuur 2.6.



Figuur 2.6

Wanneer figuur 2.5 en figuur 2.6 samengevoegd worden om een totaal beeld te krijgen van de rollen die het concept van dhr. Kortebein in de markt kunnen spelen, valt er te constateren dat er voor dhr. Kortebein twee rollen in de markt te onderscheiden zijn. De rol als bemiddelaar direct tussen cliënt en de aanbieders van woonruimte, en als instantie waarnaar door andere instanties cliënten worden doorverwezen.



Figuur 2.7

Nu de markt en haar structuur globaal beschreven zijn, zal in de volgende hoofdstukken specifiek ingegaan worden op de doelgroep (de vraagzijde) en de concurrenten (de aanbodzijde) waarmee dhr. Kortebein te maken krijgt in de drie noordelijke provincies.

3 De vraagzijde van de markt van bemiddelingsdiensten

In dit hoofdstuk zal uiteengezet worden uit welke subgroepen de vraagzijde van de markt van bemiddelingsdiensten bij huisvesting in de drie noordelijke provincies bestaat. Door de vraagzijde in subgroepen op te delen kan er voor de subgroepen in het volgende hoofdstuk bepaald worden welke instanties representatief zijn voor het bemiddelen voor bepaalde subgroepen bij hun huisvestingsvraagstukken.

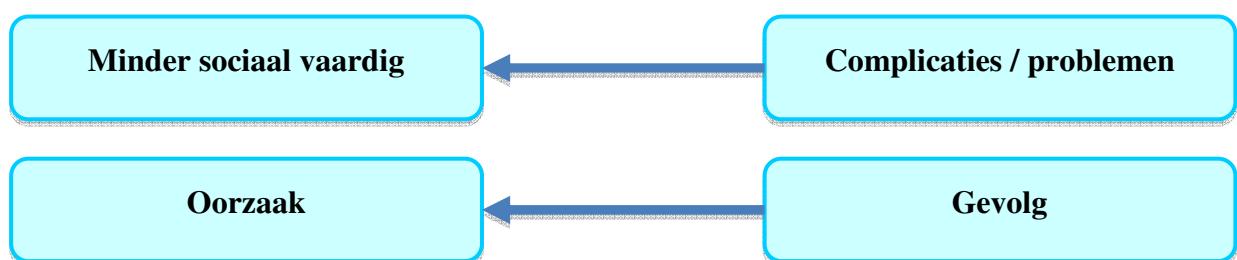
3.1 De definitie van de doelgroep

De definitie zoals deze gesteld is voor minder sociaal vaardigen is niet genoeg om erachter te komen hoe de doelgroep er precies uitziet.

Om een helder beeld te krijgen van deze individuen aan de vraagzijde is ‘op eigen kracht’ te generaal om tot een gedegen marktanalyse te komen. Daarom wordt deze definitie uitgesplitst in vijf subgroepen die de aanleiding geven voor de behoefte naar bemiddelingsdiensten van de personen die niet op eigen kracht een woning kunnen vinden. Op deze manier kan er in een later stadium van het onderzoek eenvoudiger een band gelegd worden tussen de aanbieders van bemiddelingsdiensten en de minder sociaal vaardigen.

3.2 De subgroepen

Wanneer er een lijst opgesteld zou worden met alle mogelijke situaties zal deze lijst oneindig lang zijn. Dit komt voort uit de grote variëteit aan mogelijke problemen die leiden tot de classificatie ‘minder sociaal vaardig’ zoals geïnterpreteerd in de context van dit onderzoek.



Figuur 3.1

Nog belangrijker is het feit dat de context van een probleemsituatie per geval verschillend is. Elk probleem is als het ware een uniek probleem, met unieke facetten die de kansen en beperkingen voor de hulp voor de cliënt van dhr. Kortebein bepalen. Om hier structuur in aan te brengen is er gekozen om op basis van het gesprek met dhr. Kortebein vijf subgroepen te destilleren die representatief zijn voor de minder sociaal vaardigen.

Doordat er gekozen is om het ‘minder sociaal vaardig zijn’ als gevolg te zien van bepaalde problemen, bestaan de subgroepen uit de meest voorkomende oorzaken die leiden tot het de situatie waarin iemand minder sociaal vaardig geacht wordt (figuur 3.1).

Sommige individuen zullen in meerdere subgroepen kunnen voorkomen, doordat zij met meervoudige problemen kampen.

De volgende subgroepen worden op basis van het interview met dhr. Kortebein representatief geacht:

- *Minder sociaal vaardigen door financiële beperkingen*
- *Minder sociaal vaardigen door een justitiële achtergrond*
- *Minder sociaal vaardigen door psychologische beperkingen en verslavingen*
- *Minder sociaal vaardigen door culturele verschillen of een taalkundige achterstand*
- *Tijdelijk verminderd sociaal vaardigen door complicaties in de relationele sfeer*

3.3 Voorbeelden van de subgroepen

Om de subgroepen meer tastbaar te maken volgen een aantal voorbeelden van individuen die aan één van de bovenstaande subgroepen toe te wijzen zijn. Het betreft hier voorbeelden, er kan vanuit gegaan worden dat er nog talloze andere voorbeelden te geven zijn die niet zijn meegenomen.

Minder sociaal vaardigen door financiële beperkingen:

- Personen die zich bevinden in een schuldsaneringstraject
- Personen die gedwongen van woning moeten wisselen maar hier niet de financiële mogelijkheden voor hebben
- ‘Starters’ zonder een vast inkomen of baan zekerheid

Minder sociaal vaardigen door een justitiële achtergrond:

- (Ex)-gedetineerden
- Dak- en thuislozen

Minder sociaal vaardigen door psychologische beperkingen en verslavingen:

- Personen met een sociaalpsychologische achtergrond
- Personen met dwangneuroses

- Personen die ontoerekeningsvatbaar zijn door een verslaving

Minder sociaal vaardigen door culturele verschillen of een taalkundige achterstand:

- Vluchtelingen
- Asielzoekers
- Illegalen
- Immigranten

Tijdelijk verminderd sociaal vaardigen door complicaties in de relationele sfeer:

- Personen die gedwongen van woning verwisselen door een relatiebreuk
- Personen die op advies van de politie op zoek zijn naar een andere woonruimte (door bijvoorbeeld stalkers en burenruzies)

Nu de doelgroep en de hieruit volgende subgroepen gedefinieerd zijn, zal in het volgende hoofdstuk de aanbodzijde van de markt beschreven worden. Door de aanbodzijde ook in te delen in subgroepen ontstaat een specifiek beeld van de markt waar dhr. Kortebein zich op wilt gaan richten.

4 De aanbodzijde van de markt van bemiddelingsdiensten

In dit hoofdstuk zal de aanbodzijde van de markt naar bemiddelingsdiensten uiteengezet worden om een beeld te krijgen van de mogelijke concurrenten die dhr. Kortebein kan treffen wanneer hij zijn concept realiseert.

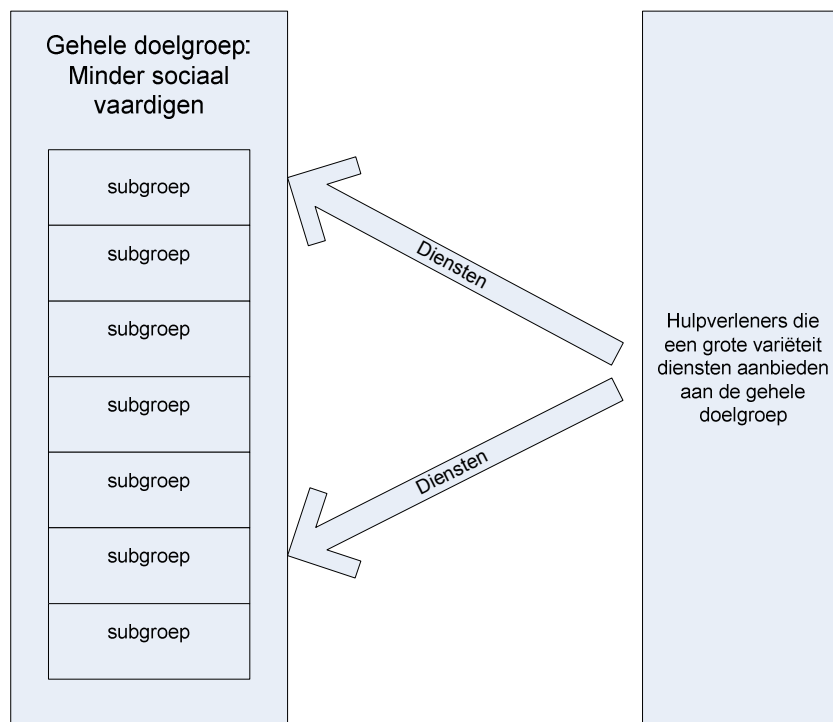
4.1 Hulpverlenende instanties

Er is voor minder sociaal vaardigen een breed scala aan instanties die hun belangen willen behartigen. Omdat er veel verschillen zijn tussen de hulpverlenende organisaties en de manier waarop zij de minder sociaal vaardigen diensten aanbieden, is het handig om subgroepen te onderscheiden van deze instanties zodat er een helder beeld ontstaat hoe hulpverlenende instanties zichzelf in de markt plaatsen.

De scheiding in de markt van het aanbod is gemaakt op basis van de doelgroep waar een hulpverlener zich op richt. Dit kunnen alle minder sociaal vaardigen zijn, of een specifieke subgroep van alle minder sociaal vaardigen. Er moet hier opgemerkt worden dat deze subgroepen niet per definitie behoefte hebben aan huisvestingsbemiddeling maar aan hulp.

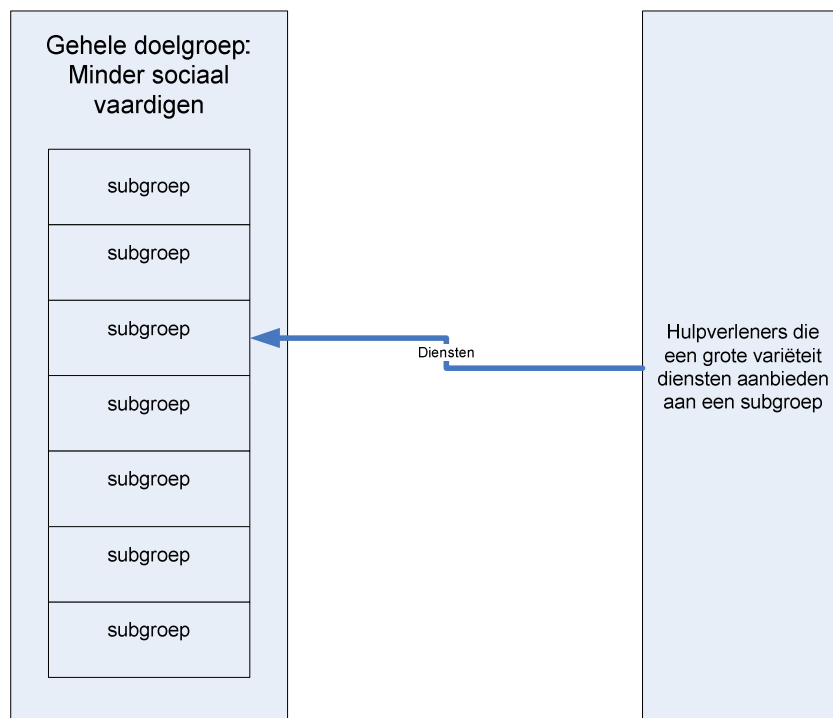
Ook kan de scheiding in de markt gemaakt worden in de variëteit aan diensten die de hulpverlenende instantie aanbiedt. De hulpverlenende instanties kunnen een grote variëteit van diensten aanbieden, of zich juist op één specifiek onderdeel van hulpverlening richten.

1. De eerste subgroep van hulpverlenende instanties bestaat uit instanties die alle minder sociaal vaardigen een breed scala van diensten aanbieden om hen te helpen.



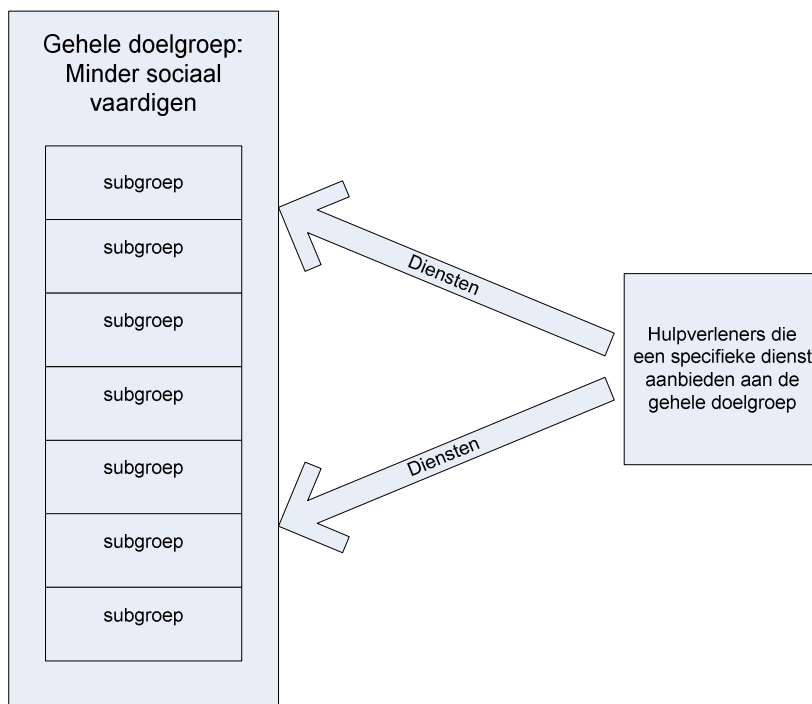
Figuur 4.1

2. De tweede subgroep bestaat uit hulpverlenende instanties die een specifieke subgroep van de minder sociaal vaardigen een breed scala van diensten aanbieden.



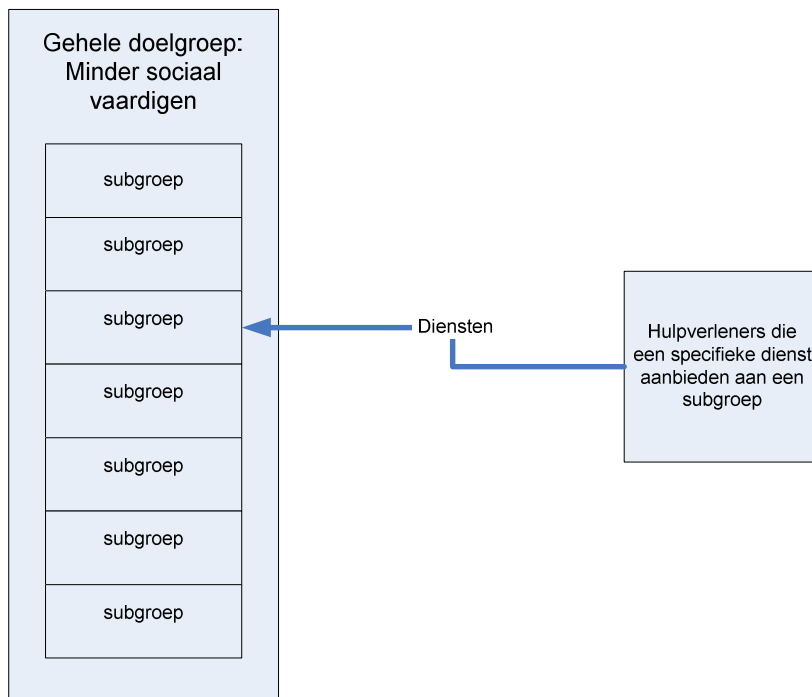
Figuur 4.2

3. De derde subgroep bestaat uit hulpverlenende instanties die alle minder sociaal vaardigen een specifieke dienst leveren in een bepaalde sector.



Figuur 4.3

4. De vierde subgroep bestaat uit hulpverlenende instanties die een specifieke dienst leveren aan een subgroep.



Figuur 4.4

Alle subgroepen kunnen op deze manier in een matrix geplaatst worden waar de breedte van de doelgroep en de variëteit aan diensten die deze hulpverlenende instanties aanbieden aan de zijden van de matrix zijn weergegeven:

Variëteit aan diensten

Doelgroep: Minder sociaal vaardigen		Grote variëteit aan diensten	Specifieke diensten
	Gehele doelgroep	subgroep 1.	subgroep 3.
	Specifieke subgroep	subgroep 2.	subgroep 4.

Subgroep 1: hulpverlenende instanties bestaan uit instanties die alle minder sociaal vaardigen een breed scala van diensten aanbieden om hen te helpen.

Subgroep 2: hulpverlenende instanties die een specifieke subgroep van de minder sociaal vaardigen een breed scala van diensten aanbieden.

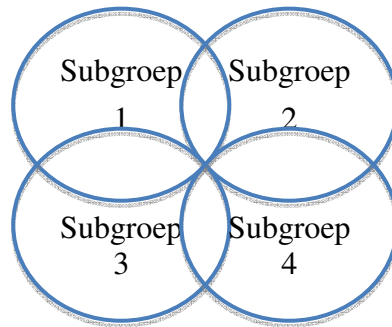
Subgroep 3: hulpverlenende instanties die alle minder sociaal vaardigen een specifieke dienst leveren in een bepaalde sector.

Subgroep 4: hulpverlenende instanties die een specifieke dienst leveren aan een subgroep van alle minder sociaal vaardigen.

Dhr. Kortebein zal met zijn concept zoals dat nu uiteengezet is terechtkomen in subgroep 3. Dhr. Kortebein wil specifieke diensten leveren met betrekking tot de bemiddeling bij huisvesting. Daarnaast bleek uit de definitie van de vraagzijde dat hij zich wil gaan richten op de gehele doelgroep.

In het model lijkt het of elke hulpverlenende instantie uitgesproken thuis zou moeten horen in één van de subgroepen. Maar de scheidingslijnen tussen de groepen zijn zacht waardoor middenwegen mogelijk zijn. Het is voor te stellen dat een hulpverlenende instantie een grote verscheidenheid aan minder sociaal vaardigen hulp aanbiedt, maar lang niet alle hulpbehoevenden. Een soortgelijke situatie kan voorgesteld worden ten aanzien van de variëteit van diensten.

Een minder resolute interpretatie van het model is dus als volgt:



4.2 De andere aanbieders van bemiddelingsdiensten bij huisvesting

In de vorige paragraaf is gekeken naar alle hulpverlenende instanties ongeacht welke diensten zij leveren aan hun cliënten. De vraag is echter wat de rol van de andere aanbieders van bemiddelingsdiensten bij huisvesting is in dit model.

Allereerst zal de aanbodzijde van de markt van bemiddelingsdiensten bij huisvesting duidelijk gedefinieerd moeten worden. Er is op basis van gesprekken met de Wetenschapswinkel en dhr. Kortebein gekozen voor de volgende definitie:

Alle stichtingen, verenigingen, instanties en andere partijen die zich richten op hulpverlening van personen die niet in staat zijn om op eigen kracht aan een woonruimte te komen in de provincies Groningen, Friesland en Drenthe.

Deze definitie zal als uitgangspunt dienen voor de keuze van de hulpverlenende instanties die als concurrenten dan wel als andere aanbieders van huisvestingbemiddeling gezien kunnen worden.

De hulpverlenende instanties die gekozen zijn voor een interview zijn:

- Humanitas – Groningen
- VWNN (Vluchtelingen Werk Noord Nederland) – Haren
- LIMOR (Landelijke instelling voor Maatschappelijke Ondersteuning & Rehabilitatie)
- VWNN (Vluchtelingen Werk Noord-Nederland) – Groningen
- Bureau Woonkans

Met de bovengenoemde organisaties zijn interviews gehouden die zich vooral richten op de rol van deze organisaties in de markt waarop dhr. Kortebein zich wil gaan begeven.

Nadat deze interviews gestructureerd zijn in het volgende hoofdstuk, zal er in het volgende hoofdstuk een gelijkwaardige schets gemaakt worden van de activiteiten van stichting IKW (Interkerkelijke Kommissie Woonruimtebemiddeling).

5 De interviews

In dit hoofdstuk zijn de verslagen van de gehouden interviews uitgewerkt van zowel de onderzochte hulp- en dienstverlenende instanties als van de woningbouwverenigingen.

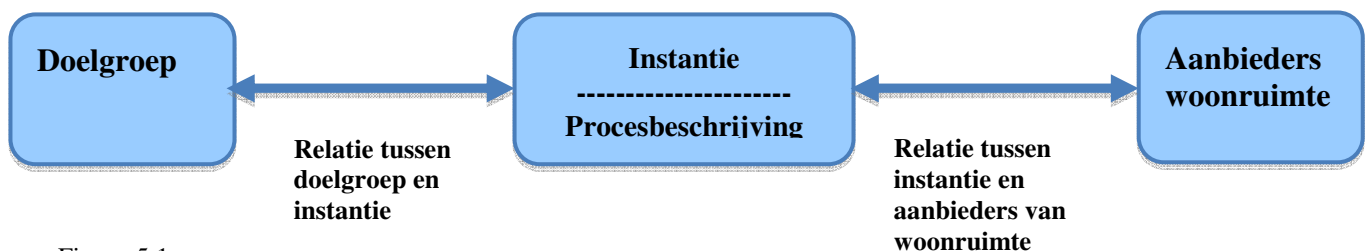
5.1 De interviews

De bovengenoemde instanties zijn benaderd voor een interview waarin zij uitleggen hoe het proces van hulp- en dienstverlening bij huisvesting er bij hen uit ziet.

Om hier gestructureerde antwoorden op te krijgen waren de gesprekken gericht op vier onderdelen die de omgeving van de markt karakteriseren:

- *De doelgroep van de geïnterviewde instantie*
- *De relatie tussen de doelgroep en de geïnterviewde instantie*
- *Het proces van hulp- en dienstverlening bij huisvesting van de geïnterviewde instantie*
- *De relatie tussen de geïnterviewde instantie en de aanbieders van woonruimte*

Naast deze vier punten die in elk interview aan bod komen is er een paragraaf waarin wordt stilgestaan bij de werkwijze van de woningbouwverenigingen in Groningen. Op deze manier komen alle onderdelen van de markt aan bod (figuur 5.1)



Figuur 5.1

Door middel van semigestructureerde interviews is per onderdeel informatie verzameld die tot een algemeen beeld van de hulpverlenende instantie en haar omgeving leidt. De aanbieders van woonruimte zijn verder niet meegenomen in het onderzoek; de relatie tussen de geïnterviewde instantie en de aanbieders van woonruimte omvat het relevante gedeelte van de aanbieders van woonruimte.

5.2 Humanitas Groningen

De doelgroep

De enige afdeling van Humanitas Groningen die zich bezig houdt met hulp- en dienstverlening bij huisvesting is de afdeling multicultureel. De doelgroep die multicultureel heeft zijn de minder sociaal vaardigen door culturele verschillen of een taalkundige achterstand. Hieronder wordt iedereen verstaan die om deze reden niet zelfstandig in staat is bepaalde dingen te regelen. Huisvesting is hier een onderdeel van. De grootste groep die Humanitas helpt zijn vluchtelingen die uit een AZC (asielzoekers centrum).

De relatie tussen de doelgroep en Humanitas Groningen

De gemeenten in Nederland zijn verplicht een bepaald aantal vluchtelingen per jaar te voorzien van woonruimte. Humanitas krijgt cliënten aangewezen vanuit de gemeente die geplaatst moeten worden in de gemeente. Daarnaast is er de mogelijkheid voor hulpzoekenden om zelfstandig naar Humanitas te gaan..

Verder brengt VWNN – Groningen haar cliënten die problemen hebben met huisvesting onder bij Humanitas. Op het moment dat VWNN zich in Groningen vestigde was Humanitas al geruime tijd bezig met hulpverlening bij huisvesting. VWNN heeft besloten om deze hulpdienst in de gemeente Groningen niet op te zetten, maar Humanitas dit te laten vervullen omdat Humanitas door VWNN als meer ervaren op dit terrein werd gezien in de gemeente Groningen.

Het proces van hulp- en dienstverlening bij huisvesting van Humanitas Groningen

Humanitas Groningen consulteert en waar nodig begeleidt haar cliënten ten aanzien van huisvesting. Cliënten die door de gemeente geplaatst moeten worden, moeten zich inschrijven via 'www.woningnet.nl'. Waar ze via het puntensysteem moeten wachten totdat zij in aanmerking komen voor een woonruimte. Wel kunnen bij de gemeente urgentiepunten worden aangevraagd zodat de cliënten sneller aan een woonruimte kunnen komen. Humanitas geeft haar cliënten de mogelijkheid om via computers begeleid te reageren op woningen.

Wanneer een cliënt een woonruimte verkregen heeft maakt Humanitas vaak de afspraken voor de bezichtigingen van de ruimte en het tekenen van het contract. Humanitas staat verder niet garant voor haar cliënten. Cliënten zijn zelf verantwoordelijk voor hun handelingen. Zodra een cliënt een woonruimte heeft wordt de cliënt begeleid bij het aanvragen van allerlei gerelateerde activiteiten die er voor zorgen dat de cliënt in de maatschappij mee kan gaan doen. Bijvoorbeeld het regelen van een lening, het aanvragen van een uitkering en een sofinummer. Dit traject duurt ongeveer drie maanden tot een half jaar. Dit hangt van de

situatie van de cliënt af. Na het half jaar is de begeleiding in principe voorbij maar heeft de cliënt altijd nog de gelegenheid om op het spreekuur van Humanitas te komen wanneer een cliënt nog hulp nodig heeft. Wanneer Humanitas niet in staat is om een cliënt te helpen met huisvestingsproblemen omdat hier bijvoorbeeld een woonvoorziening binnen een zeer korte tijd noodzakelijk is, verwijst Humanitas de cliënt door naar stichting Inlia. Deze stichting voorziet in noodopvang voor asielzoekers.

De relatie tussen Humanitas en de aanbieders van woonruimte

Het contact dat Humanitas onderhoudt met de aanbieders van woonruimte is situatiegericht waar praktische zaken behandeld worden. Cliënten moeten aan hun woonruimte komen door middel van het eerder genoemde puntensysteem.

De woningbouwverenigingen leveren woonruimte aan de hand van het puntensysteem aan de cliënten van Humanitas. Verder voorzien zij de cliënten van urgentiepunten wanneer dit wordt gevraagd door Humanitas en deze aanvraag wordt gehonoreerd door de aanbieder van de woonruimte zelf.

5.3 VWNN - Haren

De doelgroep

De doelgroep van VWNN - Haren zijn alle vluchtelingen die in Haren op zoek zijn naar hulpverlening.

De relatie tussen de doelgroep en VWNN – Haren

Ook de gemeente Haren is verplicht elk jaar een bepaald aantal vluchtelingen te plaatsen. Hier speelt VWNN de zelfde rol als Humanitas in Groningen. De cliënten van VWNN – Haren moeten zich inschrijven via de website www.woningnet.nl om zo via het puntensysteem in aanmerking te komen voor een woonruimte. Hierin vervult VWNN een begeleidende rol.

Het proces van hulp- en dienstverlening bij huisvesting van VWNN – Haren

Het proces van begeleiding is praktisch hetzelfde als het proces van begeleiding van Humanitas. VWNN staat niet garant voor haar cliënten en consulteert en begeleidt haar cliënten met het proces voor het verkrijgen van woonruimte. Wanneer een cliënt over een woonruimte beschikt kan er, wanneer de cliënt hier behoefte aan heeft, de nodige hulp worden geleverd.

De relatie tussen VWNN – Haren en de aanbieders van woonruimte

Vluchtelingen Werk Noord Nederland – Haren heeft naast de begeleiding voor het verkrijgen van woonruimte en het daarmee gemoeide contact met de aanbieders van woonruimte in principe alleen contact met de aanbieders van woonruimte. Dit gebeurt wanneer er zich een probleem met een cliënt van VWNN voordoet waarin VWNN samen met de aanbieder van de woonruimte kijkt hoe dit probleem verholpen kan worden.

5.4 LIMOR Groningen

De doelgroep

De doelgroep van LIMOR bestaat voornamelijk uit cliënten die kampen met meervoudige problematiek. Het betreft cliënten die over het algemeen meerdere problemen kennen met een bepaalde samenhang hiertussen. Om dit te kunnen bepalen heeft LIMOR vijftien leefgebieden uiteengezet die het leven van de cliënten zo omvattend mogelijk in kaart brengt. Verder verleent LIMOR hulp aan zowel gezinnen als alleenstaanden en jongeren. LIMOR helpt in principe alleen personen die dak- of thuisloos zijn of dit dreigen te worden. Daarnaast verwijst LIMOR cliënten die kampen met ernstige psychische problemen of extreme drank- of drugsverslavingen door naar andere instanties die hier meer gespecialiseerd in zijn.

De relatie tussen de doelgroep en LIMOR

Omdat LIMOR over het algemeen hulp verleent aan personen die kampen met meervoudige problematiek en deze personen vaak zelf niet op de hoogte zijn van de grootte van hun problemen worden veel personen doorverwezen naar LIMOR door bijvoorbeeld het MJD. Naar eigen zeggen betreft het percentage cliënten dat afkomstig is van een doorverwijzing ongeveer 70%. Dit betekent dat 30% van de cliënten zich direct bij LIMOR aanmeldt.

Het proces van hulp- en dienstverlening bij huisvesting van LIMOR

Limor verleent drie hoofddiensten bestaande uit: kortdurende crisisopvang, het aanbieden van woonvoorzieningen en thuisbegeleiding.

Crisisopvang beslaat hier kortdurende en eerste opvang met een gemiddelde verblijfsduur van 2 à 3 maanden. Deze opvang is voor gezinnen, alleenstaanden en jongeren.

De woonvoorzieningen zijn een vorm van begeleid wonen waar meerdere cliënten in een woonvoorziening wonen. Het betreft hier langdurig wonen en zorg. De cliënten die hier geplaatst worden zijn alleenstaanden.

De thuisbegeleiding is van preventieve aard en verder minder relevant voor het onderzoek. Het komt voor dat woningbouwverenigingen melding doen van een verontrustende thuissituatie.

Naast de drie genoemde diensten is LIMOR samen met een aantal woningbouwverenigingen het project 'Proefwonen' gestart dat tracht cliënten zo spoedig mogelijk aan een woning te helpen. In dit geval huurt LIMOR het eerste jaar een woonruimte (LIMOR betaalt de huur aan de verhuurder, de huur zal aan LIMOR terugbetaald moeten worden door een externe partij). In dit jaar krijgt de cliënt intensieve maatschappelijke ondersteuning. Na een jaar vindt een eindevaluatie plaats en in principe dient de cliënt zo ver te zijn dat de cliënt op eigen kracht zijn of haar rol kan innemen in de maatschappij. Dit betekent dat de cliënt vanaf dan zelf de huur gaat betalen aan de verhuurder. Wanneer een cliënt zelfstandig kan wonen blijft LIMOR betrokken door evaluatiemomenten die in de loop van de tijd steeds minder vaak plaatsvinden. Er zijn echter een groot aantal voorwaarden verbonden voor cliënten om deel te nemen aan dit project. Zo moet een cliënt bijvoorbeeld minimaal drie maanden in behandeling zijn geweest bij LIMOR en moet de cliënt ingeschreven staan op Woningnet Groningen om in aanmerking te komen voor het project Proefwonen.

De relatie tussen LIMOR en de aanbieders van woonruimte

Zoals al eerder aangegeven is LIMOR bezig met het project Proefwonen. In dit project verschaffen de woningverenigingen buiten de reguliere wijze om woningen aan LIMOR voor haar cliënten.

Daarnaast komt het voor dat LIMOR vanuit een woningvereniging verzoeken krijgt om een potentiële probleemsituatie op te lossen om zo uitzetting te voorkomen.

5.5 VWNN - Groningen

De doelgroep

De doelgroep van VWNN – Groningen zijn alle vluchtelingen die in Groningen op zoek zijn naar hulpverlening.

De relatie tussen de doelgroep en VWNN – Groningen

De cliënten van VWNN – Groningen moeten zich inschrijven bij www.woningnet.nl om zo via het puntensysteem in aanmerking te komen voor een woonruimte. Hierin vervult VWNN een begeleidende rol.

Het proces van hulp- en dienstverlening bij huisvesting van VWNN – Groningen

VWNN – Groningen vervult in feite dezelfde taken als VWNN – Haren. VWNN staat niet garant voor haar cliënten en consulteert en begeleidt haar cliënten met het proces tot het verkrijgen van woonruimte. Wanneer een cliënt over een woonruimte beschikt kan er, wanneer de cliënt hier behoefte aan heeft, de nodige hulp worden geleverd.

De relatie tussen VWNN – Groningen en de aanbieders van woonruimte

VWNN – Groningen, heeft net als VWNN – Haren geen specifieke afspraken met de aanbieders van woonruimte. Het komt voor dat cliënten in een noodvoorziening geplaatst worden, maar de noodzaak voor het verkrijgen van een woning op lange termijn blijft.

5.6 Bureau Woonkans

De doelgroep

Bureau Woonkans onderscheidt drie doelgroepen:

- Uitgezette huishoudens die voor overlast hebben gezorgd en/of een huurschuld hebben
- Zittende huurders die voor overlast zorgen en/of een huurschuld hebben
- Kwetsbare personen die om andere redenen problemen hebben om een huis te krijgen en zelfstandig te wonen

De relatie tussen de doelgroep en Bureau Woonkans

Cliënten van Bureau Woonkans komen hier niet direct terecht. Zij worden door andere hulpverlenende instanties of door woningbouwverenigingen doorverwezen naar Bureau Woonkans.

Het proces van hulp- en dienstverlening bij huisvesting van Bureau Woonkans

Het proces van Bureau Woonkans bestaat uit een aanmelding van een cliënt voor een intake. Na deze aanmelding volgt het intake gesprek. Het doel hiervan is inzicht te krijgen in de achtergrond van de cliënt en de problematiek. Na dit gesprek wordt onderzocht welke hulpverlening gewenst is. Dit gebeurt door een zogenaamde casemanager.

Bij dit onderzoek doet de casemanager een probleemanalyse om advies uit te kunnen brengen en de voorwaarden te kunnen bepalen waaraan de cliënt zich moet houden. Dit resulteert in een rapport dat naar de hulpverlenende instanties gestuurd wordt die door de casemanager relevant geacht wordt.

De aangewezen hulpverlenende instanties stellen dan een begeleidingsplan op. Dit plan vervolgens worden voorgelegd aan de casemanager. In vrijwel alle gevallen zijn er meerdere hulpverlenende instanties betrokken bij één dossier. De casemanager zorgt hier voor afstemming en overleg tussen de betrokkenen.

Wanneer de casemanager het begeleidingsplan heeft goedgekeurd wordt er een verwijsrapport opgesteld voor de woningbouwcorporatie. Vervolgens vindt er een gesprek plaats tussen de corporatie, de cliënt en de hulpverlener. Hier worden de voorwaarden besproken. Na het gesprek kan in principe het zoeken naar een woning worden gestart. Wanneer er een woningaanbod is, bepaalt de casemanager of de woning kan worden aangeboden aan de cliënt.

Voor het ondertekenen van de huurovereenkomst zal er een ‘WoonKansovereenkomst’ afgesloten moeten worden. In deze overeenkomst komen de voorwaarden en de begeleidingsafspraken naar voren. Deze overeenkomst wordt opgesteld door de casemanager.

Wanneer een cliënt dan een woning verkregen heeft, voert de casemanager periodieke voortgangsgesprekken met de cliënt. Tevens bemiddelt de casemanager bij conflicten en informeert de corporatie hierover.

In gezamenlijk overleg tussen de corporatie, de hulpverlening en de casemanager wordt bepaald wanneer het traject kan worden afgesloten. Het traject bij Bureau Woonkans duurt gemiddeld genomen twee jaar (minimaal 1 jaar, maximaal 5 jaar).

Bureau Woonkans is een initiatief van meerdere hulpverlenende instanties en woningbouwcorporaties. De deelnemers zijn:

- Woningbouwcorporaties
 - De Huismeesters
 - Lefier
 - Nijestee
 - Patrimonium
 - Woonstade
- Hulpverlenende instanties
 - MJD
 - Verslavingszorg Noord Nederland
 - Lentis
 - Reclassering Nederland, regio Noord-Nederland

- Stichting Huis
- Gemeente Groningen

De relatie tussen Bureau Woonkans en de aanbieders van woonruimte

Nadat bepaald is waar een cliënt precies behoefte aan heeft wordt er door de aanbieders van woonruimte gekeken hoe zij aan deze vraag kunnen voldoen. De woningen die aangeboden worden, komen niet op woningnet maar worden eerst aangeboden aan Bureau Woonkans. Voorwaarde is wel dat Bureau Woonkans iemand moet hebben voor die woning. Woningen worden dus niet van woningnet afgehouden en bij Bureau Woonkans neergelegd om te verdelen maar er moet wel aanleiding voor zijn om de woning apart te houden. Met andere woorden, Bureau Woonkans geeft aan op zoek te zijn, de medewerkers van de aanbieders van woonruimte gaan op zoek naar een geschikte woning, en deze wordt aangeboden aan Bureau Woonkans. Dit alles verloopt volgens het proces zoals hierboven beschreven.

5.7 Stichting IKW

De doelgroep

Volgens het onderzoek van de gemeente Den Haag ten aanzien van de diensten van het IKW blijkt dat bij de meeste cliënten die zich melden bij de IKW de sociale vaardigheden tekortschieten om een passende woning te vinden. Het kan hier gaan om een tekort aan intellectuele, praktische of taalkundige vaardigheden of een combinatie hiervan. Een altijd aanwezige factor zijn financiële problemen. De belangrijkste neergelegde hulpvraag bij de IKW is de vraag om hulp bij huisvesting.

De relatie tussen de doelgroep en IKW

Het onderzoek van de gemeente Den Haag wijst ook uit dat een derde van de cliënten zich direct meldt bij de IKW. De grootste groep cliënten die zichzelf meldt bij de IKW is op de hoogte gesteld via mond-op-mond reclame. Wanneer een derde van de cliënten zich direct meldt, betekent dit dat het merendeel van de cliënten voortkomt uit doorverwijzingen van andere hulpverlenende instanties. De belangrijkste redenen van de andere instanties om door te verwijzen zijn volgens het rapport het gebrek aan deskundigheid op het gebied van woonruimte bemiddeling en een gebrek aan ambitie om deze deskundigheid in de toekomst te gaan verwerven. Dit komt mede voort uit de verzakelijking en uit tijdsgebrek.

Andere sterke punten van de IKW omtrent deze hulpverlening zijn volgens het onderzoek de gespecialiseerde kennis van de IKW en de deskundigheid ten aanzien van de

woningdistributie/-bemiddeling van het huurrecht. Er worden meerdere punten genoemd, maar deze punten zijn minder relevant voor dit onderzoek.

Het proces van hulp- en dienstverlening bij huisvesting van IKW

Wanneer een hulpbehoevende zich heeft geregistreerd bij de IKW volgt een intake gesprek waarin een probleemanalyse plaatsvindt. Op deze manier wordt de aard van het probleem blootgelegd. Wanneer iemand bijvoorbeeld nog een uitstaande huurschuld heeft en hiervoor geen regeling getroffen heeft, behandelt de IKW de cliënt in principe niet verder (in die zin dat de IKW niet opzoek gaat naar een permanente woonruimte).

Wanneer de probleemanalyse voltooid is begint het traject. In dit traject wordt een passende woning gezocht voor de cliënt. Het komt voor dat cliënten te hoge eisen stellen aan de woning die zij wensen te verkrijgen. In dit soort situaties probeert de IKW de wens van de cliënt aan te passen door te benadrukken dat de IKW de laatste noodvoorziening is voor cliënten. Wanneer een cliënt een woning heeft verkregen is er in het eerste halfjaar na het verkrijgen van de woning nog sprake van actieve begeleiding. Hierbij word getracht om de cliënt te helpen als het ware op te starten in de nieuwe woonomgeving. Het kan hier bijvoorbeeld gaan om het verwerven van gelden voor de inrichting van het huis. Wel houdt de IKW zich hier bij hun sterke punten en begeven ze zich in principe niet op andere vlakken van dienstverlening. Wanneer hier behoefte aan blijkt te zijn, verwijst de IKW de cliënt door naar een instantie die kennis heeft met betrekking tot het probleem waarmee de cliënt kampt. Wanneer het half jaar voor bij is, is er in principe alleen nog sprake van contact tussen de IKW en de cliënt op incidentele basis. Dit kan vanuit de verhuurder of de cliënt aangegeven worden.

De relatie tussen de IKW en de aanbieders van woonruimte

De IKW beschikt in tegenstelling tot de meeste andere hulpverlenende instellingen over personeel dat voornamelijk een achtergrond heeft in de volkshuisvesting en daarmee ervaring heeft opgedaan over de gang van zaken met betrekking tot volkshuisvesting. Zij weten op een subtiele manier met hun contacten om te gaan en vergroten op deze manier hun kans van slagen.

Het onderscheidend vermogen van de IKW komt mede voort uit het grote netwerk met betrekking tot de volkshuisvesting. De IKW heeft met veel aanbieders van woonruimte regelmatig contact. Het gaat dan niet alleen om woningbouwverenigingen of corporaties maar ook om particuliere verhuurders. De combinatie van dit grote netwerk en de specifieke kennis ten aanzien van volkshuisvesting zorgen ervoor dat de IKW beter in staat is cliënten aan een woonruimte te helpen dan de andere hulpverlenende instanties in Den Haag.

5.8 De aanbieders van woonruimte

Voor het onderzoek zijn enquêtes verstuurd naar woningbouwverenigingen. De woningcorporatie De Huismeesters heeft aangegeven in de door hen geretourneerde enquête te spreken vanuit een ingenomen standpunt waar elke woningbouwvereniging zich in Groningen achter schaaft.

Uit de enquête van De Huismeesters komt het volgende naar voren:

- Cliënten die niet met woningnet overweg kunnen, hebben de mogelijkheid langs te komen op ‘hulpuurtjes’. In deze hulpuurtjes wordt hulp bij het gebruik van de site aangeboden.
- De aanvragen van urgentiepunten kunnen beïnvloed worden door de selectiecommissie van alle woningbouwverenigingen in Groningen gezamenlijk.
- Er bestaat een goede relatie tussen de woningbouwverenigingen en de hulp- en dienstverlenende organisaties waar zij mee te maken hebben.
- Het komt voor dat woningen niet via woningnet verkregen worden. In deze gevallen betreft het woningen die nauwelijks kandidaten opleveren door bijvoorbeeld problemen in de straat van de woningen. Dan wordt er naar een geschikte kandidaat gezocht. Het komt voor dat er sprake is van woningen die binnen een jaar gesloopt gaan worden. Ook deze woningen worden dan buiten de reguliere wegen om verhuurd.
- De rol van de gemeente wordt door De Huismeesters beschreven als passief.
- Volgens De Huismeesters is er ruimte voor een intensieve samenwerking met een hulp- en dienstverlenende instelling, maar volgens De Huismeester wordt deze ruimte al goed ingevuld. De Huismeesters geeft aan dat 99% van het reageren via internet verloopt. De overige reacties verlopen via telefonisch contact.

6 Conclusie

De vraag is welke conclusies er getrokken kunnen worden op basis van de interviews in hoofdstuk 5. De conclusie is in lijn met de opbouw van de interviews gestructureerd.

De doelgroep

Uit de interviews valt te destilleren dat de doelgroepen van de hulpverlenende instanties van verschillende aard zijn. Humanitas en beide departementen van VWNN richten zich puur op vluchtelingen. LIMOR neemt alleen mensen in hun traject op wanneer er sprake is van een multidimensionaal probleem bij de cliënt. Bureau Woonkans richt zich voornamelijk op huurders waarvoor een uitzetting dreigt en uitgezette huurders.

Daarnaast richt Bureau Woonkans zich ook op iedereen die niet op eigen kracht aan een woonruimte kan komen op basis van andere redenen. Er moet opgemerkt worden dat in alle gevallen minder sociaalvaardigen geholpen worden. Het komt echter voor dat de cliënt niet binnen de doelgroep van de hulpverlenende instantie valt. Dan wordt de cliënt door de instantie doorverwezen naar een andere instantie waarvan verwacht wordt dat de cliënt hier beter geholpen kan worden.

De IKW richt zich in principe op iedereen die niet op eigen kracht in staat is om een woonruimte te vinden. De enige voorwaarde die de IKW stelt aan haar cliënten is dat de cliënten geen huurschuld hebben of dat er voor de huurschuld een regeling getroffen is. Wat de doelgroep betreft heeft de IKW dus de meeste raakvlakken met LIMOR en Bureau Woonkans.

De relatie tussen de doelgroep en de hulpverlenende instantie

De relatie tussen de doelgroep en de hulpverlenende instantie verschilt per instantie. Bureau Woonkans is de enige organisatie die alleen werkt vanuit doorverwijzingen door andere hulpverlenende instanties. LIMOR werkt voornamelijk met doorverwezen cliënten maar er zijn ook zelfstandige aanmeldingen bij LIMOR. De verhouding is ongeveer 70% via doorverwijzing, 30% via zelfstandig aanmelden. Humanitas en VWNN-Groningen werken nauw samen, Humanitas verleent hulp aan de cliënten met betrekking tot huisvesting, VWNN-Groningen verleent hulp bij de overige complicaties. Bij Humanitas komen zowel cliënten via doorverwijzing als op eigen initiatief. Dit geldt ook voor VWNN- Groningen. In principe begeleidt VWNN-Haren cliënten die zichzelf aangemeld hebben.

Bij de IKW meldt éénderde van de cliënten zich zelfstandig, tweederde komt voort uit doorverwijzingen. LIMOR heeft dezelfde verdeling.

Het proces van hulp- en dienstverlening bij huisvesting

Alle processen bestaan uit een probleemanalyse om vast te stellen hoe de cliënt geholpen kan worden. Het proces en de intensiteit van begeleiding verschilt echter wel per instantie. VWNN-Haren, VWNN-Groningen en Humanitas begeleiden de cliënt bij het inschrijven op woningnet.nl, terwijl LIMOR en Bureau Woonkans actief op zoek gaan naar woonruimte voor de cliënt. Men zou kunnen stellen dat VWNN-Haren, VWNN-Groningen en Humanitas een begeleidende rol hebben binnen het verkrijgen van woonruimte voor sociaal zwakkeren, waar LIMOR en Bureau Woonkans een actief participerende rol hebben in het proces van het verkrijgen van de woonruimte.

Alle onderzochte hulpverlenende instanties bieden verder een nazorg traject waarbij de financiën en het maatschappelijk welzijn van de cliënt in de gaten gehouden wordt.

Er is geen consistentie met betrekking tot de duur van het traject, dit verschilt per cliënt. De doelstellingen van alle instanties zijn van dien aard dat ze het traject zo lang doorzetten als dit nodig is, al willen de organisaties het traject wel zo spoedig mogelijk kunnen afsluiten. De gemiddelde looptijden van het traject variëren van een half jaar (Humanitas) tot twee jaar (Bureau Woonkans).

Dit verschil in gemiddelde looptijd valt te verklaren doordat Humanitas de begeleidende rol vervuld bij het verkrijgen van woonruimte, waar Bureau Woonkans naast de begeleidende rol een actieve participant is in het proces om woonruimte te verkrijgen.

Het proces van hulp- en dienstverlening bij huisvesting is bij de IKW vergelijkbaar met de geïnterviewde instanties. De IKW maakt net als de andere instanties een probleemanalyse. Het onderscheidt zich van VWNN-Groningen, VWNN-Haren en Humanitas op dezelfde manier als LIMOR en Bureau Woonkans dat doen. Ook de IKW is actief participant in het proces van het vinden van woonruimte. Naast de begeleidende rol die de IKW aanneemt, gaat de IKW ook actief op zoek naar woonruimte voor de cliënt.

Op procesmatig gebied heeft de IKW de meeste raakvlakken met LIMOR en Bureau Woonkans.

De relatie tussen de instanties en de aanbieders van woonruimte

Bureau Woonkans en LIMOR hebben nauwe banden met woningbouwverenigingen waar zij regelingen mee hebben getroffen om buiten de reguliere wegen van het verkrijgen van een sociale huurwoning om, woonruimte te krijgen voor hun cliënten.

Zoals in het bovenstaande aangegeven hebben VWNN-Haren, VWNN-Groningen en Humanitas een begeleidende rol. Zij hebben dan ook geen directe relatie met de woningbouwverenigingen met betrekking tot het verkrijgen van woonruimte. Zij kunnen wel prioriteit aanvragen voor hun cliënten in het systeem, maar hun cliënten moeten verder de reguliere wegen volgen om in aanmerking te komen voor woonruimte.

De IKW maakt gebruik van haar sterke banden met de aanbieders van woonruimte. Het onderscheidt zich hier dus van VWNN-Groningen, VWNN-Haren en Humanitas, maar ook gedeeltelijk ten opzichte van LIMOR en Bureau Woonkans.

LIMOR en Bureau Woonkans hebben beide sterke banden met woningbouwverenigingen. (LIMOR met één woningbouwvereniging, Bureau Woonkans met vijf woningbouwverenigingen) De IKW heeft echter naast banden met de woningbouwverenigingen ook veel nauwe contacten met de particuliere verhuurders. Dit hebben LIMOR en Bureau Woonkans in principe niet.

De aanbieders van woonruimte

De Huismeesters geeft aan dat er wel ruimte ligt voor een intensieve samenwerking, maar geeft daarbij als kanttekening dat deze ruimte goed gevuld is. Daarnaast geeft De Huismeesters aan dat de woningen die niet via woningnet verkregen worden woningen zijn waar geen belangstelling voor is. Of het betreft woningen die gesloopt gaan worden. Of het betreft woningen waarvoor een geschikte kandidaat gezocht moet worden op basis van bijvoorbeeld door de overlast in een bepaalde straat.

Daarnaast is er in de reactie van De Huismeesters niet naar voren gekomen dat zij deelnemen aan initiatieven zoals de collaboraties waarin bureau Woonkans en LIMOR zich bevinden.

In hoofdstuk 7 zullen de interviews en de conclusies verwerkt worden in het eerder genoemde model van hoofdstuk 4, daarna kan er in hoofdstuk 8 op basis van de voorgaande hoofdstukken een advies worden uitgebracht.

7 De hulpverlenende organisaties in model

In dit hoofdstuk zullen aan de hand van de schetsen gemaakt van de zes hulpverlenende instanties en de daaruit getrokken conclusies, de hulpverlenende instellingen in het eerder opgestelde model geplaatst worden. Hierdoor ontstaat een helder beeld van de plek die de hulpverlenende instanties innemen in het grotere geheel van hulpverlening.

7.1 De plek in het model

Het in hoofdstuk 4 ontwikkelde model brengt de variëteit van diensten geleverd door een hulpverlenende instantie en de variëteit in de doelgroep beoogd door de hulpverlenende instantie in kaart.

Variëteit aan diensten			
Doelgroep: Minder sociaal vaardigen		Grote variëteit aan diensten	Specifieke diensten
	Gehele doelgroep	subgroep 1	subgroep 3
	Specifieke subgroep	subgroep 2	subgroep 4

Figuur 7.1

Nu kan er per onderzochte instantie bepaald worden welke plek de instantie inneemt in het model.

Humanitas

Humanitas levert haar diensten met betrekking tot huisvesting eigenlijk alleen aan vluchtelingen. Humanitas heeft dus als doelgroep een specifieke subgroep wanneer het om huisvesting gaat. Echter biedt Humanitas deze subgroep een grote variëteit aan diensten; huisvesting is er hier één van.

Er valt te concluderen dat Humanitas voornamelijk in subgroep 2 valt.

VWNN-Haren

VWNN-Haren richt zich alleen op vluchtelingen. Hiermee bedient VWNN-Haren een specifieke subgroep. Echter levert VWNN-Haren haar cliënten wel een breed scala aan diensten. VWNN-Haren valt dus in eveneens in subgroep 2.

VWNN-Groningen

VWNN-Groningen besteed haar huisvestingstaken uit aan Humanitas. Toch leveren zij een grote verscheidenheid aan diensten. VWNN-Groningen richt zich net als VWNN-Haren op vluchtelingen. VWNN-Groningen valt net als Humanitas en VWNN-Groningen in subgroep 2.

LIMOR

LIMOR levert specifieke diensten met betrekking tot huisvesting. Zij bieden hun diensten aan iedereen aan die multidimensionale problemen heeft. Hiermee hebben ze een brede doelgroep omdat de oorzaken van erg uiteenlopend kunnen zijn. Aan de andere kant richt LIMOR zich op een specifieke doelgroep, namelijk de personen met multidimensionale problemen.

Toch valt LIMOR in subgroep 3 aangezien zij in principe geen minder sociaal vaardigen uitsluiten. Iedereen met een multidimensionaal probleem en op zoek naar hulp bij huisvesting wordt geholpen.

Bureau Woonkans

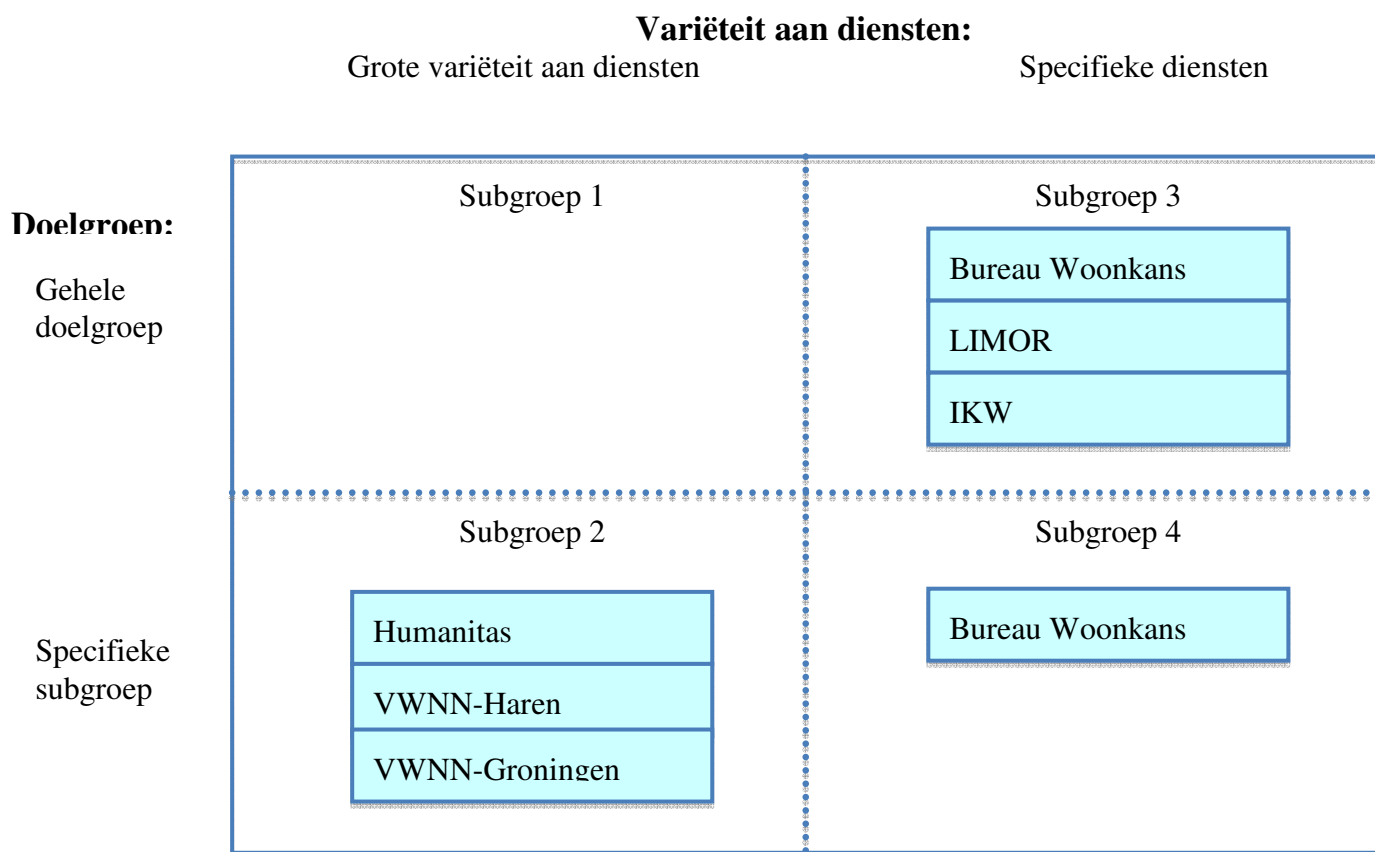
Bureau Woonkans levert net als LIMOR een specifieke dienst. Bureau Woonkans heeft als doelgroep de mensen die uit een huurwoning zijn gezet of dreigen gezet te worden. Daarnaast richt Bureau Woonkans zich ook op alle personen die niet op eigen kracht aan woonruimte kunnen komen. Er kan dus gesteld worden dat Bureau Woonkans zich op alle minder sociaal vaardigen richt. Echter zal de nadruk toch sterk liggen op personen uitgezet uit een huurwoning of personen waarvoor een uitzetting dreigt. Verder levert Bureau Woonkans specifieke diensten met betrekking tot huisvesting. Hiermee valt Bureau Woonkans in subgroep 3 en subgroep 4.

De IKW

De IKW richt zich nadrukkelijk op iedereen die niet op eigen kracht aan woonruimte kan komen. Zij bieden hierbij een specifieke dienst aan die alleen betrekking heeft op het voorzien van huisvesting. Voor andere problemen worden cliënten doorverwezen naar andere hulpverlenende instanties. De IKW kan onder subgroep 3 geschaard worden.

7.2 Het model

Nu alle instanties geclassificeerd zijn, kunnen deze in het model gezet worden. Dit ziet er als volgt uit:



Figuur 7.2

Uit het model blijkt dat geen van de onderzochte instanties de gehele doelgroep van minder sociaal vaardigen bedient en deze doelgroep een grote variëteit aan diensten aanbiedt. Verder zijn subgroep 2 en subgroep 3 rijkelijk bezet. In subgroep 4 is alleen Bureau Woonkans actief.

In hoofdstuk 8 zullen verschillende mogelijkheden voor de positie van het concept van dhr. Kortebein aan de orde komen. Elk van deze scenario's zal een waardeoordeel bevatten gebaseerd op het rapport en de verkregen informatie. Daarna volgt een advies voor Dhr. Kortebein.

8 De scenario's & het advies

In dit hoofdstuk zullen de scenario's aan bod komen en er zal verder, gebaseerd op het voorgaande in dit rapport, per scenario een waardeoordeel gegeven worden. Hierna kan er een advies gegeven worden voor de positie die dhr. Kortebein met zijn concept kan aannemen in de markt.

8.1 De scenario's

Er zijn globaal genomen vier posities die dhr. Kortebein met zijn concept zou kunnen aannemen in de markt van hulp- en dienstverlening bij huisvesting. Deze vier posities zijn de vier subgroepen zoals deze terugkomen in het model.

Subgroep 1: gehele doelgroep; grote variëteit aan diensten

Wanneer dhr. Kortebein met zijn concept kiest voor een plek in subgroep 1 zal hij zijn concept moeten richten op de gehele doelgroep en een grote variëteit aan diensten moeten leveren. Dhr. Kortebein verwacht dat zijn onderscheidende vermogen tot uiting komt in de specialistische kennis van volkshuisvesting. Hiermee lijkt het niet verstandig om het concept in subgroep 1 te positioneren.

Subgroep 2: specifieke subgroep; grote variëteit aan diensten

Wanneer dhr. Kortebein met zijn concept kiest voor een plek in subgroep 2 zal hij zijn concept moeten richten op een specifieke doelgroep, die hij dan een breed scala van diensten zal aanbieden. Het positioneren van het concept in subgroep 2 is wellicht niet verstandig omdat, zoals hierboven gesteld, het onderscheidende vermogen tot uiting komt in de specialistische kennis van volkshuisvesting. Wanneer hij kiest voor subgroep 2 zal hij net als in sub groep 1 extra diensten moeten aanbieden die in principe niet in relatie staan met huisvesting.

Subgroep 3: gehele doelgroep; specifieke diensten

Dat subgroep 1 en subgroep 2 minder geschikt zijn voor het concept van dhr. Kortebein ligt voor de hand. Subgroep 3 daarentegen past goed bij het concept dat dhr. Kortebein wil realiseren; de subgroep die bestaat uit instanties die zich richten op de gehele doelgroep met een specifieke dienst. Hierin zal dhr. Kortebein zijn concept goed kunnen positioneren.

Het is echter de vraag of hier ruimte voor is in de markt. LIMOR en Bureau Woonkans zijn hier actief. Er kan gesteld worden dat de instanties in subgroep 3 (dus ook de IKW) hun

werkzaamheden verrichten op basis van een sterk sociaal netwerk met doorverwijzende instanties, woningbouwverenigingen en particuliere aanbieders van woonruimte.

LIMOR en Bureau Woonkans hebben beide een vaste groep instanties die doorverwijzen naar hen. Dit zijn voornamelijk instanties die voorkomen in subgroep 1 en subgroep 2.

Zo heeft Bureau Woonkans bijvoorbeeld vaste relaties met MJD, Verslavingszorg Noord-Nederland, Lentis, Reclassering Nederland regio Noord-Nederland en Stichting Huis. Dit zijn de grotere hulpverlenende instanties in Groningen. Dan wordt er nog gesproken over de doorverwijzingen richting Bureau Woonkans door instanties die geen vast verband hebben, maar toch naar Bureau Woonkans doorverwijzen. Wanneer dhr. Kortebein ervoor kiest zich tussen deze organisaties te positioneren, zal er door middel van aanvullende onderzoek ingeschat moeten of kunnen worden op welke vlakken het concept van dhr. Kortebein onderscheidend is en op welke manier hij een plekje kan innemen in de markt.

Subgroep 4: specifieke subgroep; specifieke diensten

Er zijn zover bekend weinig organisaties actief die zich met een specifieke dienst richten op een specifieke subgroep. Van de onderzochte organisaties is alleen Bureau Woonkans op deze manier actief. Er vallen echter vele subgroepen te definiëren, dus er bestaat een grote kans dat dit gedeelte van de markt nog niet verzadigd is. Het is echter de vraag in hoeverre deze markt niet wordt opgeslokt door instanties uit subgroep 2 die vervolgens hun cliënten doorverwijzen naar instanties in subgroep 3 of 4. Het valt voor te stellen dat iemand zich aanmeldt bij een instantie in subgroep 2 die deze persoon op veel gebieden kan helpen maar niet kan voorzien in hulp- en dienstverlening bij huisvesting. Hiervoor kan deze instantie bijvoorbeeld doorverwijzen naar een meer specialistische instantie. Wanneer dhr. Kortebein zijn activiteiten hierop aanpast, liggen hier wellicht kansen. Qua profilering in de markt kan het interessant zijn om je met één specifieke dienst op één doelgroep te richten.

8.2 Het advies en de beperkingen

Dit rapport geeft een indicatie van hoe de markt eruitziet. Daarbij zijn interviews afgenomen bij spelers aan de aanbodzijde. Er is daarnaast aanvullend onderzoek nodig om de gehele markt specifieker te kunnen inschatten. Dit onderzoek geeft slechts een advies op basis van de door kwalitatief ingewonnen informatie en is in die zin niet compleet. Je zou door middel van een enquête/onderzoek gericht op de vraagzijde meer te weten kunnen komen over bepaalde doelgroepen die op dit moment wellicht minder goed geholpen kunnen worden. Ook zijn gesprekken met externe objectieve partijen noodzakelijk om erachter te komen of de huidige hulpverleners adequaat werk verrichten.

Wanneer dhr. Kortebein zijn concept wil positioneren in de markt is het advies om het concept aan te passen aan die markt.

Dhr. Kortebein heeft te kennen gegeven dat hij de werkzaamheden op dezelfde manier wil voortzetten in het noorden van Nederland als de IKW dat doet in Den Haag.

Uit het interview over de IKW kwam naar voren dat de sterke punten van de IKW de specialistische kennis met betrekking tot huisvesting en het sterke netwerk van contacten in de wereld van volkshuisvesting in Den Haag zijn.

Er kan aangenomen worden dat deze specialistische kennis ook in het noorden van Nederland een onderscheidend vermogen kan betekenen voor het concept. Daarnaast heeft dhr. Kortebein te kennen gegeven dat hij onlangs in de provincie Groningen is gaan wonen. Daarvan uitgaande valt te veronderstellen dat dhr. Kortebein over een minder sterk sociaal netwerk beschikt met betrekking tot huisvesting dan bijvoorbeeld LIMOR en Bureau Woonkans. LIMOR en Bureau Woonkans beschikken beide over een vaste schare doorverwijzende instanties en hebben nauwe banden met woningbouwverenigingen.

Ook Bureau Woonkans en LIMOR hebben specialistische kennis ten aanzien van volkshuisvesting. En daarnaast beschikken zij over een sterk sociaal netwerk, wat dhr. Kortebein zal moeten opzetten. De vraag die opkomt is dan in hoeverre het concept van dhr. Kortebein zich kan onderscheiden op basis van specialistische kennis met betrekking tot volkshuisvesting zonder te beschikken over een netwerk van contacten ter grootte van bijvoorbeeld LIMOR en Bureau Woonkans.

Er is een mogelijkheid dat dhr. Kortebein zich kan onderscheiden op basis van zijn specialistische kennis. Daarnaast hebben LIMOR en Bureau Woonkans, voor zover bekend, alleen afspraken met de woningbouwverenigingen. De IKW beschikt ook over nauwe contacten met de particuliere verhuurders. Hier liggen kansen voor dhr. Kortebein.

De geïnterviewde instanties gaven daarnaast allen te kennen dat zij beperkt worden door de subsidies die zij krijgen van de gemeente voor hun dienstverlening. De kans dat dhr. Kortebein met het huidige concept zonder zich te richten op een specifieke doelgroep aanspraak kan maken op een subsidieregeling van de gemeente Groningen moet verder onderzocht worden. In de huidige situatie kunnen LIMOR en Bureau Woonkans niet aan de marktvraag voldoen. Er worden door de gemeente Groningen onvoldoende financiële middelen verstrekt om aan de marktvraag te voldoen.

Gebaseerd op het bovenstaande kunnen de volgende adviezen gegeven worden:

- Wanneer het concept zoals nu uiteengezet gerealiseerd zal worden, valt aan te raden te zoeken naar een gemeente in Groningen, Friesland of Drenthe die nog ruimte heeft in haar budget voor hulp- en dienstverlening bij huisvesting.
- Het valt aan te raden om een specifieke doelgroep te selecteren om hulp- en dienstverlening aan te bieden bij huisvesting, bijvoorbeeld personen die gebruik maken van een persoonsgebonden budget (PGB). Op deze manier kan dhr. Kortebein subsidies verkrijgen, maar via een andere weg dan in het huidige concept.

Daarnaast is het dhr. Kortebein aan te raden om een de volgende vragen mee te nemen in zijn besluit wanneer hij zijn origineel geïnitieerde concept wil realiseren:

- In hoeverre is het mogelijk de specialistische kennis als het onderscheidend vermogen te beschouwen wanneer het concept gepositioneerd wordt in subgroep 3 of subgroep 4?
- Hoe groot is het netwerk van contacten dat nodig is voor bedrijfsvoering en hoe veel tijd gaat het kosten om dit netwerk groot genoeg te maken?
- Hoe groot is de mogelijkheid dat de hulp- en dienstverlenende instanties in subgroep 1 & 2 doorverwijzen naar dhr. Kortebein in plaats van naar een gevestigde instantie die zich richt op hulp- en dienstverlening bij huisvesting? Wellicht zou dhr Kortebein met enige tijdsinvestering een positie kunnen verwerven in het spectrum?

Wanneer de antwoorden op deze vragen naar de mening van dhr. Kortebein niet positief uitvallen of veel onzekerheden meebrengen, is het af te raden het concept te realiseren in de origineel geïnitieerde vorm, maar goed stil te staan bij een aangepaste vorm van dienstverlening.

Voordat een weloverwogen besluit genomen kan worden over het wel of niet toetreden tot de markt, is het verstandig aanvullend onderzoek te doen.

Ten eerste is het verstandig om aan de vraagzijde van de markt te kijken naar aanwezige behoeftes, de mening over aanwezige hulpverlening en de mogelijkheid voor bepaalde groepen om deze hulpverlening te bereiken. Er moet dan goed nagedacht worden over hoe je deze groepen objectief kunt interviewen. Ten tweede is het raadzaam om literatuuronderzoek te doen naar evaluaties over de bestaande hulpverleningsorganisaties. In dit onderzoek zijn de hulpverleningsorganisaties namelijk zelf geïnterviewd en dat levert in de regel een relatief positief beeld op.

Ten derde is het raadzaam dat dhr Kortebein nagaat of er zich in andere gemeentes in Noord Nederland hetzelfde spectrum aan hulpverleningsorganisaties bevindt. In dit onderzoek komen veelal organisaties aan de orde die in Noord Nederland opereren, maar dat wil niet zeggen dat ze in elke gemeente vertegenwoordigd zijn.

Literatuur & verwijzingen

Vakliteratuur

Leeflang, P.H.S., *Marketing*, Wolters-Noordhoff bv, maart 2003, p.63-64.

Rapporten en verslagen

Van der Pol, H., 'De diensten van de IKW onder de loep', gemeente Den Haag, dienst Onderwijs, Cultuur en Welzijn, maart, 2007.

Jaarverslag over 2008 van de IKW, maart, 2009.

Protocol 'huren op naam', LIMOR Groningen.

Informatiemap bureau Woonkans

Internet bronnen

<http://www.limor.nl/wat/>

<http://www.vwnn.nl/index.php?item=100>

<http://www.humanitas.nl/>

<http://www.woonkans.nl/index2.html>

<http://www.woningnet.nl>